

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Pædiatrisk Overafd. B
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	434
Besvarelser fra patienter:	185
Afdelingens svarprocent:	43%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

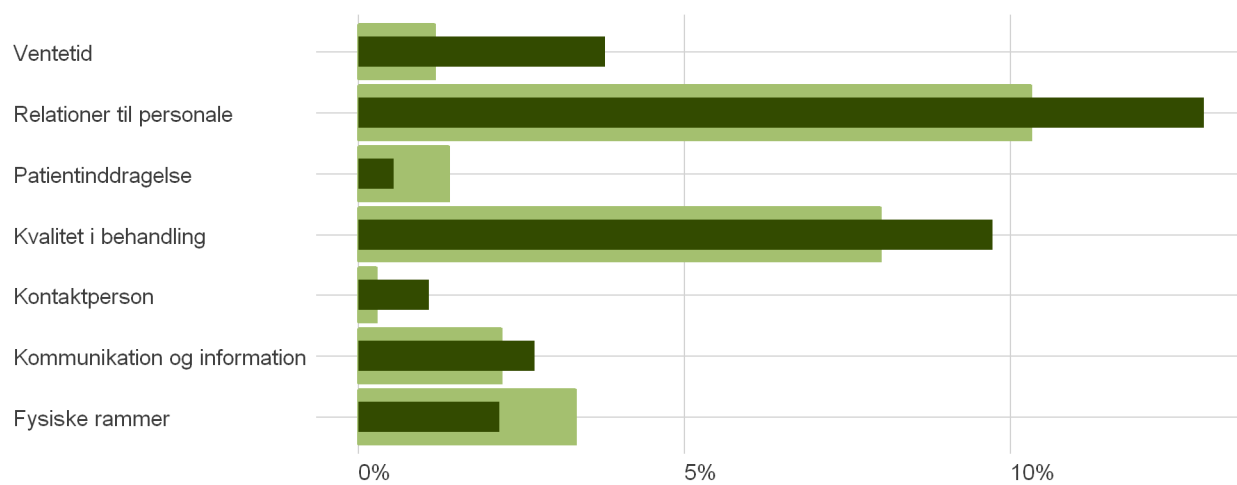
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.




















Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)













Pædiatrisk Overafd. B

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - D4a Børnemodtagelsen - Rra	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
15	Vores barn blev kun set i børnemodtagelsen i alt tre gange samt en telefonisk henvendelse.	I høj grad
16	Blev henvist fra vikarierende læge direkte til Børneafdelingen.	I høj grad
1	Sygeplejersken, der tog i mod os, var intet mindre end fantastisk! Hun forstod virkelig at vinde min datters tillid.	I meget høj grad
2	Indlagt via vagtlægen.	I meget høj grad
4	Den var god.	I meget høj grad
8	Ankom til Akutmodtagelsen grundet inkarcereret hernie, som var reponeret ved ankomst til Randers. Derfor blev vi hurtigt sendt hjem, og der var ikke tale om indlæggelse.	I meget høj grad
12	Vi fik en rigtig god modtagelse på børneafdelingen. [Patienten] blev hurtigt undersøgt og derefter fulgt tæt, mens vi ventede i venteværelset. Da lægen havde holdt grundigt øje med [patienten] og mente, at hun var klar til at tage hjem, blev vi udskrevet og tog hjem med en god [følelse] af tryghed pga. lægen og sygeplejerskerne. Der var sørget for god aftensmad til patienten og mig. Tak for god behandling.	I meget høj grad
22	Vi havde en virkelig god oplevelse med behandlingen på [sygehuset]. Super professionelt og virkelig sødt og empatisk personale, der viste overskud, selvom vi kunne se, at de var preskede.	I meget høj grad
23	Via lægevagten.	I meget høj grad
3	Jeg havde spist nogle nødder, der giver en form for "fuld" følelse, og jeg lagde mærke til, at de sygehusansatte prøvede at spille smarte overfor både mig og mine pårørende. Der blev kastet om sig med fornemme ord osv.	I nogen grad
11	Ikke rart at vente så længe på lægevagten med en [lille søn], der havde fået [noget] galt i halsen og sad og brækkede vand op i venteværelset i forsøg på at få det op, han havde galt i spiserøret. Havde været rart at komme på skadestuen hurtigt eller akutmodtagelse i børneafdelingen.	I nogen grad
20	Der var meget travlt, da vi kom, og vi har fuld forståelse for, at vi skulle vente. Små børn der græder vildt og andre hasteting har altid førsteret. Vi har ingen klager	I nogen grad
27	Der er ingen. Synes, vi blev taget godt imod, og vi følte os trygge, fra da vi kom, til vi gik.	I nogen grad
29	Blev hurtigt "tilset" af en sygeplejerske, men ventede længe på en læge. Ventede halvanden time ved skranken.	I nogen grad
31	Jeg synes, at der var meget ventetid, fordi der både var en afdeling for akut og for ikke-akut. I stedet synes jeg, at de skal være to forskellige steder.	I nogen grad
5	Vi kom med vores pige på [få år], men havde hendes lillesøster [] med, da vi var på vej på weekend. Det var lige lang tid nok, vi skulle vente der med to små piger. Jeg tror vi kom [tidlig aften], og vi forlod først hospitalet [sen aften]!	I ringe grad
6	At når man venter, at man så løbende i ventetiden fik noget at vide om, hvordan situation var. I stedet for ikke at få noget at vide.	I ringe grad
17	Akutmodtagelsen var meget langsom.	I ringe grad

	30	Blev indlagt via egen læge.	I ringe grad
	14	Vi var ikke indlagt, men besøgte hospital to dage i træk. Første dag vi ankom, [kom der først en læge syv timer efter]. OG der var ikke andre i venteværelset.	Slet ikke
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA		Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	3	Introduktion til afdelingen. Eksempelvis: "der er toilettet, der er saft, der er mad" osv. Det kunne have været rart, så jeg ikke sad i fem timer, før jeg fik noget at spise/drikke eller overhovedet blev informeret om, at jeg rent faktisk havde "ret" til mad.	I høj grad
	8	Jeg oplevede, at min søn NN blev godt modtaget, og udmærket opfølgning igennem hele forløbet. Tak til både sygeplejerskerne og lægerne, samt øvrigt personale.	I meget høj grad
	12	Utrolig dårlig information om plan for indlæggelse.	I meget høj grad
	20	Jeg synes, det er for dårligt at man skal ligge og vente to og en halv på at få noget smertestillende, selvom at lægen sagde, at sygeplejersken vil komme med noget til en.	I nogen grad
	24	Der er for lang ventetid på skadestuen og generelt.	I nogen grad
	2	Der går nogle gange mange timer inden man bliver tilset af en læge. Det er frustrerende, når man står med et lille sygt barn.	I ringe grad
	11	Jeg ventede i knap tre timer, fra vi kom ude i forgangen til afdelingen, til vi blev tilset.	I ringe grad
	13	Min søn blev målt og vejjet i et opholdsrum, hvorefter vi ventede i otte timer, inden vi så en læge i to minutter, før hun blev kaldt på fødegangen. Vi fik en stue og så så en læge næste eftermiddag! Alt for få stuer, alt for få læger.	I ringe grad
	21	Der gik lang tid fra vi kom, til vi fik henvist en stue, og eftersom det er et bange barn, var det problematisk.	I ringe grad
	22	Det var en ubehagelig oplevelse, da [eksterne aktører] blev blandet ind, og jeg blev [pacificeret].	I ringe grad
	15	Var ikke indlagt.	Slet ikke
	1	Jeg synes, de tog godt imod mig.	Ved ikke
ID	Kommentarer - C4 Børne- og Neonatalafsnit - RRA		Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	11	Ved godt, det er svært, da der nogle aftener kan være mange fødende og andre dage ingen. Men synes godt, man så vidt muligt kan blive tilbudt en seng.	I høj grad
	7	Personalet var dygtige til at vurdere, hvornår jeg var klar til mere information omhandlende min diagnose.	I meget høj grad
	8	Super sødt personale. Forældrene blev rigtig godt modtaget og taget hånd om. Baby var i fokus og blev håndteret professionelt med et varmt hjerte.	I meget høj grad
	6	Synes ikke venteværelset fungerer optimalt. Få siddepladser, hvis man ikke ønsker at sidde tæt. Svært at være diskret i forhold til amning.	I nogen grad
	10	Blev indlagt dagen efter fødslen. Vi blev informeret om, at de ville tjekke [barnets] infektionstal, men da det blev aktuelt med indlæggelse, gik det lidt stærkt. Også lidt for stærkt, da vi skulle flyttes, eftersom vi lige havde fundet ro på barselsgangen ovenpå en hård fødsel.	Ikke relevant for mig





Pædiatrisk Overafd. B**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - D4a Børnemodtagelsen - Rra	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 13	Manglende svar på prøver! Flere gange!	Ja
 14	Henvisning til Aarhus sygehus, tog mange dage pga. så mange lægeskift i Randers.	Ja
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Jeg ved ikke, om det er en decideret fejl, men jeg oplevede ofte at vente længe på en læge. Og en dag kom lægen slet ikke, selvom det var blevet aftalt. Desuden oplevede jeg, at et par sygeplejersker ikke havde styr på doseringen af Movisol i forhold til de anvisninger, jeg har fået.	Ja
 6	Min datter blev behandlet for astmatisk bronkitis [i weekenden], indtil man [dagen efter] fandt ud af, at [hun fejlede noget andet].	Ja
 19	Inden jeg blev indlagt, blev jeg tilset af læger på andet hospital. Her overså man, at jeg havde en sprængt blindtarm.	Ja
 1	De viste ikke, hvor jeg skulle være.	Nej
 7	Jeg var blevet væk i systemet, så vi var fire-fem steder på sygehuset, inden vi fandt ud af, at der var en fejl, som så blev rettet.	Nej
 28	Skulle have antibiotika men fik det aldrig grundet afdelingsskift.	Nej
 12	Til trods for utallige forklaringer omkring medicinen mente lægerne/personalet, at der var taget store mængder morfin, hvilket ikke var tilfældet. Man fejlfortolkede smerteanfald som abstinenser, da jeg ikke reagerer som en vanlig smertepatient. Da jeg så havde et smerteanfald under indlæggelsen, lyttede man ikke til, at det var sådan et ser anfald ud, men drog her deres egen konklusion, at det var en reaktion på noget, jeg ikke kunne tåle. Og det ikke havde noget med indlæggelsen at gøre. Hallo! Det var derfor, jeg var blevet indlagt akut. Kommunikation er vigtig, at lytte er endnu vigtigere, at forstå er det vigtigste.	Ved ikke
ID	Kommentarer - C4 Børne- og Neonatalafsnit - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	[Et stykke] henne i graviditeten. Trods to scanninger og to tidligere blødninger samt forskellige læger/jordmødre, var det først læge NN, som opdagede, at moderkagen var forliggende, hvilket førte til akut kejsersnit.	Ja

Pædiatrisk Overafd. B



Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - D4a Børnemodtagelsen - Rra	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
20	Er stadig i løbende behandling, så jeg forstår ikke denne undersøgelse. Jeg har det der kaldes en åben indlæggelse, så jeg har ikke på noget tidspunkt overnattet på hospitalet. Det er endnu ikke endelig afklaring på min sygdom.	I høj grad
1	Min datter var kun kort forbi børneafdelingen, da hun havde fået et stykke kylling galt i halsen. Lægen og sygeplejersken var meget søde, kompetente og hjælpsomme. Vi følte os virkelig godt behandlet. Vi blev udskrevet efter en times tid.	I meget høj grad
16	Bedre information i forhold til hvilket symptomer vi skulle være opmærksomme på i forbindelse med [diagnosen].	I meget høj grad
14	Ikke klar besked mht., at den ene afdeling skulle bestille tid til mig på anden afdeling. Jeg måtte ringe til [førstnævnte] og rykke dem for henvisningen.	I nogen grad
21	Akut indlæggelse af barn. Kunne godt have brugt mere information i forbindelse med udskrivelse. Hvilken afdeling/sygehus man kunne kontakte i udredningsfasen. (Ugen efter indlæggelse) måtte [jeg] ringe til forskellige afdelinger. Opsøgende for at sikre mig, at der var afsat tid til videre undersøgelser. Hvilket viste sig fornuftigt, da vi var blevet placeret i en bunke på en afdeling på et andet sygehus.	I nogen grad
31	Tillæg fra forældre: Forløb bar kraftigt præg af, at mange arbejdsgange var uhensigtsmæssige. Virkede som om, lægen ville flygte ud af døren, og ofte skulle man selv forklare læger, hvor langt udredningen var, og hvad [der var] fundet, og endda selv foreslå analyser. Meget spildtid. Hvis man ikke selv formår at tale sin sag, falder man ned mellem to stole. Jeg overvejer endda at ringe til sygehusledelsen og kommentere på forløbet.	I nogen grad
13	Alt! Har fået rigtig dårlig behandling. Indlagt [mange gange over en kort periode].	I ringe grad
27	Der er ikke noget at sætte en finger på.	Ikke relevant for mig
6	At når man venter, at man så løbende, i ventetiden, fik noget at vide om, hvordan situation var. I stedet for ikke at få noget at vide.	Slet ikke
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
3	Det er første gang jeg nogensinde har haft et barn på Børnemodtagelsen. Jeg vidste eksempelvis ikke, at vi var indlagt før flere timer efter. Jeg troede bare vi var til undersøgelse.	I nogen grad
4	Vi var ikke helt klar over, hvordan jeg skulle handle, hvis problemerne meldte sig igen, men vi fik ringet til afdelingen og snakkede med dem.	I nogen grad
11	Personalet var super søde. De havde dog så travlt, at man ofte blev glemt. Måtte vente længe og følte ofte, at lægerne ikke lyttede. Havde de lyttet, havde vi sparet den sidste indlæggelse.	I nogen grad
18	Jeg manglede information om, at jeg kunne få transport hjem. Sad i kørestol og havde mange smerter. Mine forældre prøvede (desværre forgæves) at transportere mig selv. Først da vi spurgte om hjælp, fik vi at vide, at vi da sagtens kunne få en sygetransport, men "vi havde jo ikke spurgt om det", var svaret.	I nogen grad

- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 25 | Kun i forhold til skadestuen. | I nogen grad |
|  | 13 | Vi så ikke meget til lægerne. Først lige inden udskrivelse var der en, der havde tid til at sætte sig ned og tale om, hvad der skulle ske. Jeg måtte selv rykke for svar på prøver. | I ringe grad |
|  | 27 | Vi fik ikke så meget information om selve medicinen. Der var også forskel på hvilket vagthold, man fik fat i, i forhold til information og svar på spørgsmål. Natholdet var slet ikke villig til at snakke. | I ringe grad |
|  | 12 | Resultatet af indlæggelsen blev godt efter utallige konfrontationer. Mor og barn har haft brug for psykologsamtaler efter indlæggelsen, hvilket mor aldrig har haft tidligere. | Slet ikke |

ID Kommentarer - C4 Børne- og Neonatalafsnit - RRA

Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?

- | | | | |
|---|---|---|------------------|
|  | 8 | Måske mere læsestof om det at være forældre/bedsteforældre til en for tidlig født. Evt. opdelt i uger, hvad der "modnes" i baby, hvornår (lunger i uge x, øjne i uge x). | I meget høj grad |
|  | 6 | Indlæggelsen løste ikke problemet/årsagen til indlæggelse. Efterfølgende opfordret til genindlæggelse af egen læge, men takkede nej. Pga. første indlæggelse blev udskrevet med løsning, som viste sig ikke at være rigtig. | I nogen grad |

Pædiatrisk Overafd. B

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - D4a Børnemodtagelsen - Rra	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
19	I høj grad et venligt personale, som formår at have overskud, trods travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Vi har fået en meget fin behandling. Har løbende talt med personale og læge per telefon. Går stadig til kontrol og har undersøgelse på hospitalet i næste uge. Vidste dog ikke, vi var blevet udskrevet? Så denne undersøgelse undrer os en del?. Talte med læge så sent som i torsdags om vores forløb. Meget flink læge. Har ingen klager. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Søde og venlige behandlere/sygeplejersker. Rar atmosfære på afdelingen. Stille og roligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Vi var indlagt med [pige] []. Hun skulle have taget blodprøver for at tjekke for bakterier. De to laboranter, der kom ind, havde ABSOLUT ingen idé om, hvordan man behandler børn. De startede med at "små-diskutere", hvem der skulle tage blodprøven, da den ene ville have [pigen] på briksen, og den anden ville have hende til at sidde ved en forældre. Det snakker man IKKE om på stuen med bekymrede forældre og et bange barn. Det snakker man om, INDEN man kommer ind på stuen! Den første blodprøve gik fint. Den blev taget i armen, og da hun havde fået trylleplaster på, var det vist mere ubehageligt, end det gjorde ondt. Den anden skulle tages i fingeren. Den gjorde MEGET, MEGET ondt på hende, og den ene laborant holdt hende hårdt i armen, mens den anden holdt hende hårdt i fingeren og pressede og pressede. [Pigen] skreg som en gal, og tårerne trillede, og vi kunne tydeligt se, at hun havde rigtig ondt. Den laborant, der holdt hendes arm, blev nærmest sur på [hende], og bad hende slappe af og sagde til hende, at det ikke hjalp at skrike sådan. Både min mand og jeg var målløse over den behandling, de gav hende, og den måde de snakkede til hende på. Sådan behandler man ikke hverken patienter eller forældre! Derudover er [flere] timer i et modtagelsesrum lige længe nok. Men der skal være stor ros til både sygeplejersken og børnelægen, der var super dygtige og gode til at snakke både med Emma og os som forældre. De fik os til at føle os trygge, og de gjorde, at [pigen] ikke var bange for at blive undersøgt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
27	Der er ikke noget at sætte en finger på.	I høj grad
1	Sygeplejersken var meget god til at inddrage min datter og fik hende til at føle sig tryk ved alle undersøgelserne ved bl.a. at spørge, om vi skulle høre hendes "BIP BIP" ved diverse målinger af værdier. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
9	Vi blev modtaget af en rigtig sød sygeplejerske. Hun fortalte om alle tingene, og vi var meget trygge hele vejen igennem forløbet. Stor tak til NN. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Meget imødekommende og smilende personale, der professionelt formåede at tackle min søn på den bedste måde. Så en lidt træls situation blev vendt til en positiv oplevelse for alle parter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Empatisk, nærværende og yderst professionelt personale. Jeg håber virkelig, at ledelsen påskønner deres arbejde på Randers børneafdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	[Nogle] sygeplejersker virker ikke særlig børnevenlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Jeg kunne godt tænke mig, at én person, havde det samlede overblik over sygdomsforløbet. [Kontaktperson]	I meget høj grad

6	At man løbende, når man venter, fik noget at vide om hvordan situation var, i stedet for ikke at få noget at vide. [Ventetid]	I nogen grad
18	Venligt personale. Svært for mig og mit barn at sove på en stue med et andet sygt barn pga. hoste, gråd og skrig. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	Der var meget beskidt på stuen og tilhørende badeværelse. Beskidt sengehest på sengen og urin på toiletet. Meget snavset på gulvet med spildt væske og madrester. Bord og stole var fedtede, alt i alt en møgbeskidt stue og inventar. Var glad for, at vi kunne tage hjem inden natten. Endvidere kedelig stue uden udsmykning eller hygge i forhold til, at det var en børneafdeling. [Fysiske rammer]	I nogen grad
29	Det er længe at vente på en gang/ved skranken i halvanden time med et [lille barn]. De kunne have vist os til opholdsstuen og tilbyde mad. Skulle selv spørge efter mad til [mit barn]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	Der var meget ventetid. Vi ventede fra [tidlig morgen] til [over middag], før der kom en børnelæge, som skulle finde ud af, hvad han fejlede, da læge NN havde konstateret, at det ikke var blindtarmsbetændelse. [Ventetid]	I ringe grad
31	Jeg syntes, at sygeplejerskerne var rigtig søde og hjælpsomme. Jeg ventede ekstremt lang tid på læger, og nogle dage sad jeg en hel dag og ventede, og så fik vi at vide, at det ikke blev i dag. Det, syntes jeg, var for dårligt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Ret lang ventetid på sygeplejerskerne indimellem i forhold til, hvad de gav indtryk af. [Ventetid]	I høj grad
6	Meget venlige sygeplejersker og læger. Men det ærgrer mig, at de først fandt frem til en diagnose om mandagen. Skyldes måske weekend? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Anden gang vi blev indlagt, blev vi modtaget af en meget uforskammet sygeplejerske NN. Det var også tydeligt, at hende og lægen ikke snakkede sammen, da vi skulle sidde og fortælle hende, hvad vi havde aftalt med lægen. Resten af personalet var meget søde og skal have stor ros. Især sygeplejersker NN og anden NN, som vi var så heldige at have tilknyttet os. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det var en rigtig dygtig sygeplejerske, der tog imod os, og min datter var tryk ved hende. Det gjorde forløbet meget nemmere. Der manglede dog lidt forklaring i "børnehøjde", så min datter også havde været tryk ved de "nye" folk (ved vagtskifte), der kom ind og skulle have med hende at gøre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	1. Personalet er meget venlige og lyttende. 2. Det var rart at blive "inviteret" til fællesspisning. 3. Ønske om bedre information om den første forflytning i forbindelse med toiletbesøg ved et smertefuldt knæ. 4. Ønske om bedre personaleviden omkring brug af toiletstol (hjælpemiddel) og styr på, at tingene [] passer til toiletstol. 5. Ønske om mere samarbejde læge og terapeut imellem, så patient ikke bliver udskrevet før der forelægges en klar plan med terapeut. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Meget professionelt personale. Gode til at tackle bange, unge mennesker, og giver dem tryk ved besøget på sygehuset. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Super professionelt og dygtigt personale. Min [lille] datter var slet ikke ked af at komme der, og hun ville slet ikke med hjem. Topkarakter til imødekomende og informativt personale.	I meget høj grad

	[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
14	Igen er det til UG!	I meget høj grad
16	Sygeplejerskerne havde god tid til den enkelte patient. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Bedre information omkring mad til pårørende og til de indlagte. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
19	Personalet på Børneafdelingen var i høj grad med til at sikre, at forløbet blev oplevet som trygt og tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Synes godt, at de kunne fortælle mig noget mere om, hvad de gjorde, da de opereret mig. Og om jeg skulle være opmærksom på noget, efter jeg er kommet hjem. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
23	Børneafdelingen var et trygt og rart sted at være med mit barn, som var faldet ned og havde fået hjernerystelse og brækket armen. Men vi kom ind på en stue, hvor en lille dreng med astmatisk bronkitis var indlagt sammen med sin mor. Vi kunne godt have tænkt os, at der havde været mere ro på stuen. Min søn havde det skidt både før og efter sin operation i armen, og der var ikke ro på stuen. Mest fordi moren til den lille dreng havde besøgende ud og ind ad døren hele dagen. Måske nogle regler for besøg eller mere tydelighed fra personalet i forhold til det ville være en god ide. Jeg synes, det var svært at skulle bede hende om at sige til sine gæster, at de skulle gå/være mere stille. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
26	Sygeplejerske NN på børneafdelingen var med til at gøre vores forløb ekstra godt ved hendes utrolige venlighed, overskud og hjælpsomhed med min lille datter, når jeg lige havde brug for et bad eller lignende :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Afdelingen var meget obs. på mig som patient og mødte mig, der hvor jeg var, og tog sig tid. Kæmpe ros herfra! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Dejligt, imødekommende og kompetent personale, uanset om det var sygeplejerske, social- og sundhedsassistent eller læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Alt for lidt kontakt til lægerne. Forskellige råd fra mange forskellige sygeplejersker. Søde og imødekommende, men gættede/prøvede sig meget frem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	Information ved ankomst. Rigtige ventetider kunne være rart, når man er der for noget, der ikke er livstruende og derfor rykker bag i køen, hver gang der kom noget akut. [Flere timers] ventetid på en læge for en høj feber? Så ville vi meget hellere have været hjemme, som vi plejer at være med samme sygdom. [Ventetid]	I nogen grad
13	Mit indtryk er, at der er alt for travlt. Personalet vil gerne give god omsorg og pleje, men tiden er knap. Følte at jeg skulle presse på, for at der blev gjort noget. Gudskelov blev vi sendt til specialister, der fandt ud af, hvad der var galt med min søn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
18	Jeg var rigtig glad for den behandling, som jeg modtog af sygeplejersken NN. Hun var fantastisk! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	Ok med sygepleje, og søde sygeplejersker. Men alt, alt for megen ventetid. F.eks. mine forældre blev kaldt til stuegang [tidligt om morgenen], men der kom først en læge [om eftermiddagen]. Det er ikke i orden. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
12	Pas på med at være forudindtaget. Dan selv din egen mening/vurdering af patienten. Nogle af	Slet ikke

sygeplejerskerne var meget forvirrede over ordinationerne og dernæst mødet med mig. Tingene stemte ikke overens med det, der blev rapporteret, og det de så.
[Relationer til personale/Pleje]

ID	Kommentarer - C4 Børne- og Neonatalafsnit - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
✎ 1	Det kunne have været rart, hvis de kunne have set den foreliggende moderkage, noget før, så man mentalt, kunne være forberedt på det, der skete.	I høj grad
✎ 4	Det var dygtigt personale, vi mødte. Vi var heldige med, at der var få indlagte. Bemandingen virker lav i forhold til mulige indlæggelser, og vi talte om, hvad der kunne være sket, såfremt indlæggelsesgraden var højere. Tilfredshedsgraden havde været anderledes, hvis personalet havde været presset. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 5	Synes det var lidt frustrerende, at de egentlig ville have sendt mig hjem den ene dag, og næste dag ville de sætte mig i gang med fødslen! Ellers synes jeg, at de var rigtig søde, opmærksomme og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 2	Afdelingen tog sig rigtig godt af min søn, da jeg af forskellige grunde blev lagt i koma og overflyttet til et andet sygehus. Vi er Randers Neonatal afsnit MEGET taknemmelige for den kærlige omsorg, de gav vores [søn], til han selv var frisk nok til at komme på et andet sygehus.	I meget høj grad
✎ 3	Vi er yderst tilfredse med forløbet under indlæggelse. Alt ros til jer :-).	I meget høj grad
✎ 9	STOR ros til sygeplejerske NN, som var min kontaktperson på NEO ved min indlæggelse. [Kontaktperson]	I meget høj grad
✎ 10	Alle på afdelingen var rigtig søde og imødekommende. Og baby, min kæreste og jeg følte os rigtig godt behandlet og i gode hænder. Og vi er rigtig glade for de råd, som vi modtog. Det var blandt andet en sygeplejerske derfra, der fik amningen op at køre uden udleveret ammebrik (fra barselsafdelingen). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 6	Undersøgt noget bedre eller vejledt til, hvor man kunne søge behandling. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad

